

République Tunisienne
Ministère du Tourisme
Office National du Tourisme Tunisien

Les normes minimales de classement des hôtels de tourisme

Décembre 2005

1,Av.Mohamed V - 1000 Tunis
Tél: (216)71 341 077 - Fax: (216)71 350 997
E-mail: info@tourismtunisia.Com-Site Web : [//www.tourismtunisia.Com](http://www.tourismtunisia.Com)

SOMMAIRE

- Arrêté du Ministre du Tourisme du 1er décembre 2005, fixant les normes minimales de classement des hôtels de tourisme
- Annexe : normes minimales dimensionnelles, fonctionnelles et de gestion

| | |
|---|----|
| 1- Locaux communs..... | 8 |
| 2- Hébergement..... | 10 |
| 3- Personnel..... | 16 |
| 4- Services..... | 18 |
| 5- Equipements..... | 20 |
| 6- Premiers soins et sécurité incendie et de panique..... | 21 |
| 7- Les mesures de sûreté..... | 21 |
| 8- Hygiène de sécurité des aliments et environnement..... | 22 |
| 9- Normes quantitatives du linge (en circulation et en stock)..... | 24 |
| 10- Normes quantitatives du matériel de restaurant (en circulation et en stock).... | 25 |
| 11- Normes quantitatives du petit matériel en bar (en circulation et en stock).... | 26 |

Arrêté du ministre du tourisme du 1er décembre 2005, fixant les normes minimales de classement des hôtels de tourisme.

Le ministre du tourisme,

Vu le décret-loi n° 73-3 du 3 octobre 1973, relatif au contrôle de la gestion des établissements de tourisme, tel que ratifié par la loi n° 73-58 du 19 novembre 1973 et notamment son article 3,

Vu le décret-loi n° 73-4 du 3 octobre 1973, relatif au contrôle de la construction des établissements de tourisme, tel que ratifié par la loi n° 73-59 du 19 novembre 1973,

Vu la loi n°91-64 du 29 juillet 1991, relative à la concurrence et aux prix, ensemble les textes qui l'ont modifiée ou complétée et notamment la loi n°2005-60 du 18 juillet 2005,

Vu la loi n°92-117 du 7 décembre 1992 relative à la protection du consommateur,

Vu la loi n°96-41 du 10 juin 1996, relative aux déchets et au contrôle de leur gestion et de leur élimination,

Vu le décret n° 73-510 du 30 octobre 1973 portant classement des établissements de tourisme fournissant des prestations d'hébergement, tel que modifié par le décret n° 92-684 du 13 avril 1992,

Vu le décret n° 73-511 du 30 octobre 1973, portant composition et fonctionnement de la commission technique de la construction des établissements de tourisme,

Vu le décret n°97-1102 du 2 juin 1997, fixant les conditions et les modalités de reprise et de gestion des sacs d'emballages et des emballages utilisés,

Vu le décret n° 2005-2122 du 27 juillet 2005, fixant les attributions du ministère du tourisme,

Vu l'arrêté des ministres du commerce et du tourisme, des loisirs et de l'artisanat du 4 février 2000, fixant les normes minimales de classement des hôtels de tourisme et les conditions d'octroi du label de qualité et de la spécialisation.

ARRÊTE

Article premier:

Pour être classés dans l'une des catégories prévues par l'article 2 du décret n° 73-510 du 30 octobre 1973, tel que modifié par le décret n°92-684 du 13 avril 1992 sus-visé, les hôtels de tourisme doivent répondre aux normes minimales dimensionnelles, fonctionnelles et de gestion annexées au présent arrêté.

Article 2:

Les hôtels de tourisme actuellement en exploitation doivent adresser à l'office national de tourisme tunisien une demande de classement conformément aux dispositions

du présent arrêté dans un délai maximum d'une année à compter de son entrée en vigueur.

Au courant de la deuxième année qui suit l'entrée en vigueur du présent arrêté l'administration procède au classement obligatoire des hôtels de tourisme conformément aux dispositions du présent arrêté.

Les hôtels de tourisme sont classés après avis de la commission de classement mentionnée à l'article 4 du décret n°73-510 du 30 octobre 1973, relatif au classement des établissements de tourisme fournissant des prestations d'hébergement.

Article 3:

Les hôtels de tourisme en exploitation avant l'entrée en vigueur du présent arrêté doivent appliquer les règles d'hygiène, de sécurité des aliments et environnement, de sécurité incendie et de panique et les mesures de sûreté annexées à cet arrêté dès son entrée en vigueur.

La commission citée à l'article 2 susvisé peut accorder, à titre exceptionnel, un délai ne dépassant pas une année à compter de l'entrée en vigueur du présent arrêté pour les cas nécessitant des délais d'exécution.

Article 4:

L'arrêté du 4 février 2000 fixant les normes minimales de classement des hôtels de tourisme et les conditions d'octroi du label de qualité et de la spécialisation, susvisé est abrogé.

Article 5:

Le directeur général de l'office national du tourisme tunisien est chargé de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal Officiel de la République Tunisienne.

Tunis, le 1er décembre 2005

Le Ministre du Tourisme
Tijani Haddad

Vu
Le Premier Ministre
Mohammed Ghannouchi

ANNEXE : normes minimales dimensionnelles, fonctionnelles et de gestion

1-Local Communs : le confort des locaux, la qualité du mobilier et des équipements et de la décoration doivent être en rapport avec la catégorie de l'hôtel

| Rubriques | 5* | 4* | 3* | 2* | 1* |
|--|--|--|--|--|--|
| Information | 24 h / 24 | 16 h / 24 |
| Conciergerie | 16 h / 24 | --- | --- | --- | --- |
| Consigne de bagages | Requise | Requise | Requise | --- | --- |
| Accueil | Espace d'accueil |
| Comptoir d'accueil avec plaques indicatives | | | | | |
| Superficie d'accueil: hall de réception et salons attenants | 0.30 m ² / lit | 0.30 m ² / lit | 0.30 m ² / lit | 0.20 m ² / lit | 0.20 m ² / lit |
| Salons | Requis | Requis | Requis | Requis | Requis |
| Télévision | Requise dans l'un des locaux communs |
| Isoloir téléphonique | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Bloc sanitaire | Blocs sanitaires pour femmes et hommes séparés et une unité sanitaire pour handicapé | Blocs sanitaires pour femmes et hommes séparés et une unité sanitaire pour handicapé | Blocs sanitaires pour femmes et hommes séparés et une unité sanitaire pour handicapé | Blocs sanitaires pour femmes et hommes séparés et une unité sanitaire pour handicapé | Blocs sanitaires pour femmes et hommes séparés et une unité sanitaire pour handicapé |
| Les hôtels construits avant la parution de cet arrêté sont dispensés de l'unité sanitaire pour handicapés en cas d'impossibilité technique pour sa réalisation | | | | | |

| Assenseur | R.D.C+2 | R.D.C+2 | R.D.C+3 | R.D.C+3 | R.D.C+3 |
|--|--|--|--|--|--|
| Assenseur de service | Requis | Requis | --- | --- | --- |
| Salle polyvalente: avec hall de réception à l'entrée avec vestiaires, blocs sanitaires et cabine téléphonique. Elle doit être isolée et insonorisée | Facultative | Facultative | Facultative | Facultative | Facultative |
| Bar d'hôtel ou café | 1 | 1 | 1 | --- | --- |
| Places assises aux salons, bar et café | - 40% du nombre de lits - 1.5m ² / siège | - 40% du nombre de lits - 1.4m ² / siège | - 30% du nombre de lits - 1.3m ² / siège | - 25% du nombre de lits - 1m ² / siège | - 20% du nombre de lits - 1m ² / siège |
| Restaurant | | | | | |
| Nombre de restaurants | 2 | 1 | 1 | --- | --- |
| Places assises dans les salles de restaurants | 80% du nombre de lits | 80% du nombre de lits | 80% du nombre de lits | 80% du nombre de lits | 80% du nombre de lits |
| Superficie des salles de restaurants, toutes formes confondues | 1.80 m ² / lit | 1.60 m ² / lit | 1.20 m ² / lit | 1 m ² / lit | 1 m ² / lit |
| Superficie salle petit déjeuner | --- | --- | --- | - 0,60 m ² / lit | - 0,60 m ² / lit |
| Snack | Requis pour hôtel urbain | --- | --- | --- | --- |
| Réservation d'un espace pour non fumeurs | Requis | Requis | Requis | Requis | Requis |

2- Hébergement

| Rubriques | 5* | 4* | 3* | 2* | 1* |
|--|--|--|--|--|--|
| Nombre minimum de chambres | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Nombre de chambres pour handicapés | 1/100 chambres |
| Nombre de chambres pour les non fumeurs (hôtel urbain) | L'équivalent d'un étage ou d'un pavillon | L'équivalent d'un étage ou d'un pavillon | --- | --- | --- |
| Superficie minimale des chambres | Pour 100% des chambres (non compris pendente, douche, W.C, salle de bain, loggia, dégagement d'entrée) | Pour 100% des chambres (non compris pendente, douche, W.C, salle de bain, loggia, dégagement d'entrée) | Pour 100% des chambres (non compris pendente, douche, W.C, salle de bain, loggia, dégagement d'entrée) | Pour 100% des chambres (non compris pendente, douche, W.C, salle de bain, loggia, dégagement d'entrée) | Pour 100% des chambres (non compris pendente, douche, W.C, salle de bain, loggia, dégagement d'entrée) |
| Chambre simple | - 14 m ² * | - 12 m ² * | - 10 m ² * | - 9 m ² * | - 9 m ² * |
| Chambre double | - 19 m ² * | - 16 m ² * | - 14 m ² * | - 12 m ² * | - 12 m ² * |
| Chambre pour handicapés: - Simple - Double | - 14 m ² - 19 m ² | - 14 m ² - 16 m ² | - 12 m ² - 14 m ² | - 12 m ² - 14 m ² | - 12 m ² - 14 m ² |
| Largeur des escaliers et des couloirs: - couloirs avec chambres des deux côtés - couloirs avec chambres d'un seul côté | - 1.6 m | - 1.6 m | - 1.5 m | - 1.4 m | - 1.4 m |
| Largeur dégagement d'entrée des chambres | - 1.4 m |
| | - 1.2 m | - 1.2 m | - 1.2 m | - 1 m | - 1 m |

* moins 1m² pour les chambres doubles ayant une loggia de 1m² et de 1.60m de profondeur

* 10% de la superficie en moins pour les hôtels urbains et les hôtels sahariers quelle que soit la catégorie (sauf les chambres pour handicapés)

* Les unités construites avant la parution de cet arrêté, sont dispensées des superficies exigées

| Equipement de la chambre : La qualité de l'ameublement et des équipements doit être en rapport avec la catégorie de l'hôtel | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Dimensions minimales des lits: 100% des chambres - Lit simple: 1 m x 2 m - Lit double: 1.6 m x 2 m | Dimensions minimales des lits: 100% des chambres - Lit simple: 1 m x 2 m - Lit double: 1.6 m x 2 m | Dimensions minimales des lits: 100% des chambres - Lit simple: 0.9 m x 1.9 m - Lit double: 1.4 m x 1.9 m | Dimensions minimales des lits: 100% des chambres - Lit simple: 0.9 m x 1.9 m - Lit double: 1.4 m x 1.9 m | Dimensions minimales des lits: 100% des chambres - Lit simple: 0.9 m x 1.9 m - Lit double: 1.4 m x 1.9 m | Dimensions minimales des lits: 100% des chambres - Lit simple: 0.9 m x 1.9 m - Lit double: 1.4 m x 1.9 m |
| Suite : - Lit simple: 1.2 m x 2 m - Lit double: 2 m x 2 m | Suite : - Lit simple: 1.2 m x 2 m - Lit double: 2 m x 2 m | Suite : - Lit simple: 1 m x 2 m - Lit double: 1.6 m x 2 m | Suite : - Lit simple: 1 m x 2 m - Lit double: 1.6 m x 2 m | Suite : - Lit simple: 1 m x 2 m - Lit double: 1.6 m x 2 m | --- |
| Eclairage général de 160 lux minimum répartis en plusieurs sources de lumière et en éclairage de tête de lit, par personne | Eclairage général de 140 lux minimum répartis en plusieurs sources de lumière et en éclairage de tête de lit, par personne | Eclairage général de 120 lux minimum répartis en plusieurs sources de lumière et en éclairage de tête de lit, par personne | Eclairage général de 120 lux minimum répartis en plusieurs sources de lumière et en éclairage de tête de lit, par personne | Eclairage général de 120 lux minimum répartis en plusieurs sources de lumière et en éclairage de tête de lit, par personne | Eclairage général de 120 lux minimum répartis en plusieurs sources de lumière et en éclairage de tête de lit, par personne |
| Coiffeuse ou assimilé avec chaise et lampe | Coiffeuse ou assimilé avec chaise et lampe | Coiffeuse ou assimilé avec chaise et lampe | Coiffeuse ou assimilé avec chaise et lampe | Coiffeuse ou assimilé avec chaise | Coiffeuse ou assimilé avec chaise |
| Un bureau et une chaise (hôtel urbain) | --- | --- | --- | --- | --- |
| Miroir de 0.4 m² | Miroir de 0.4 m² | Miroir | Miroir | Miroir | Miroir |
| Miroir à pied | Miroir à pied | Miroir à pied | Miroir à pied | --- | --- |
| Descente de lit à défaut de moquette (1/ personne) | Descente de lit à défaut de moquette (1/ personne) | Descente de lit à défaut de moquette (1/ personne) | Descente de lit à défaut de moquette (1/ personne) | Descente de lit à défaut de moquette (1/ personne) | Descente de lit à défaut de moquette (1/ personne) |
| Tapis de qualité à défaut de moquette couvrant une partie du plancher de la chambre | Tapis de qualité à défaut de moquette couvrant une partie du plancher de la chambre | --- | --- | --- | --- |

| 5* | 4* | 3* | 2* | 1* |
|---|---|---|---|---|
| Fauteuil / lit avec table basse | Fauteuil / lit avec table basse | Siège / lit | Siège / chambre | Siège / chambre |
| Table de nuit / lit | Table de nuit / chambre |
| Meuble de rangement (Penderie + étagères) profondeur minimum 0,60 m | Meuble de rangement (Penderie + étagères) profondeur minimum 0,60 m | Meuble de rangement (Penderie + étagères) profondeur minimum 0,60 m | Meuble de rangement (Penderie + étagères) profondeur minimum 0,60 m | Meuble de rangement (Penderie + étagères) profondeur minimum 0,60 m |
| Porte valise | Porte valise | Porte valise | Porte valise | --- |
| Occultation opaque extérieure ou intérieure |
| Rideaux avec voilage | Rideaux | Rideaux | Rideaux | Rideaux |
| Couverture et oreillers supplémentaires |
| Télévision avec télécommande (Ecran 55 cm) | Télévision avec télécommande (Ecran 55 cm) | --- | --- | --- |
| Réfrigérateur à boissons | Réfrigérateur à boissons (hôtel urbain) | --- | --- | --- |
| Corbeille à papiers |
| Siège pour loggia (1 / lit) | Siège pour loggia (1 / lit) | Siège pour loggia (1 / lit) | --- | --- |
| Nécessaire pour écriture | Nécessaire pour écriture | Nécessaire pour écriture (hôtel urbain) | --- | --- |
| Documentation sur l'hôtel |

| | Sac pour linge sale | Sac pour linge sale | Sac pour linge sale | Sac pour linge sale | --- | --- |
|--|--|--|---|---|---|---|
| | Accessoire de cirage / chambre ou machine à coudre les chaussures à l'étage | Hôtel urbain : Accessoire de cirage / chambre ou machine à coudre les chaussures à l'étage | | | | |
| | Nécessaire pour couture | | | | | |
| | Presse pantalon par chambre | Hôtel urbain : presse pantalon / chambre | | | | |
| | Liste des prix | Liste des prix | Liste des prix | Liste des prix | Liste des prix | Liste des prix |
| | Affichette de secours / plan d'évacuation | Affichette de secours / plan d'évacuation | Affichette de secours / plan d'évacuation | Affichette de secours / plan d'évacuation | Affichette de secours / plan d'évacuation | Affichette de secours / plan d'évacuation |
| Comodités sanitaires : doivent être en rapport avec la catégorie de l'hôtel | | | | | | |
| | Hôtel balnéaire: 100% des chambres avec bain et W.C | - 50% des chambres avec bain et w.c | - 40% des chambres avec bain et w.c | - 20% des chambres avec bain et w.c | - 100% des chambres avec douche et W.C | |
| | Hôtel urbain: -70% des chambres avec bain et W.C -30% des chambre avec bain et douche et W.C | - 50% des chambre avec douche et W.C | - 60% des chambre avec douche et W.C | - 80% des chambre avec douche et W.C | | |
| | Double lavabos ou grand lavabo avec grande table de toilette | Lavabo | Lavabo | Lavabo | Lavabo | |
| | Rideau de douche ou parois mobiles | Rideau de douche ou parois mobiles | Rideau de douche | Rideau de douche | Rideau de douche | |
| Superficie de la salle de bain pour les chambres avec salle de bain | 7 m ² | 6 m ² | 5 m ² | 4 m ² | --- | |
| Superficie de la salle d'eau pour les chambres avec salle d'eau | 5 m ² | 5 m ² | 4 m ² | 3 m ² | 3 m ² | |
| salle de bain pour handicapés | 7 m ² avec un espace de rotation de 1.50 m de diamètre | 6 m ² avec un espace de rotation de 1.50 m de diamètre | 6 m ² avec un espace de rotation de 1.50 m de diamètre | 6 m ² avec un espace de rotation de 1.50 m de diamètre | 6 m ² avec un espace de rotation de 1.50 m de diamètre | 6 m ² avec un espace de rotation de 1.50 m de diamètre |
| Toute la hauteur des salles de bain et salles d'eau avec un revêtement mural | | | | | | |

| Equipement de la salle de bain ou de la salle d'eau | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| Rubriques | 5* | 4* | 3* | 2* | 1* |
| | Eau chaude et eau froide 24 h / 24 | Eau chaude et eau froide 24 h / 24 | Eau chaude et eau froide 24 h / 24 | Eau chaude et eau froide 24 h / 24 | Eau chaude et eau froide 24 h / 24 |
| | Flexible de pomme réglable | Flexible de pomme réglable | Flexible de pomme | Flexible de pomme | Flexible de pomme |
| | La baignoire ou le receveur de douche doit être antidérapant | La baignoire ou le receveur de douche doit être antidérapant | La baignoire ou le receveur de douche doit être antidérapant | La baignoire ou le receveur de douche doit être antidérapant | Le receveur de douche doit être antidérapant |
| | Poignée d'appui sur la baignoire ou murale | --- |
| | Tabouret | Tabouret | Tabouret | --- | --- |
| | Point d'eau-flexible douchette ou bidet | Point d'eau-flexible douchette ou bidet |
| | Miroir lavabo avec un éclairage suffisant | Miroir lavabo avec un éclairage suffisant |
| | Prise étanche | Prise étanche | Prise étanche | Prise étanche | Prise étanche |
| | Sèche - cheveux | Sèche - cheveux (hôtel urbain) | --- | --- | --- |
| | Téléphone dans 100% des salles de bain ou w.c | --- | --- | --- | --- |
| | Peignoir | --- | --- | --- | --- |
| | Linge de bain : 1 / personne | Linge de bain : 1 / personne |
| | Linge de toilette : 1 / personne | Linge de toilette : 1 / personne |
| | Porte linge | Porte linge | Porte linge | Porte linge | Porte linge |
| | Tapis de bain | Tapis de bain | Tapis de bain | Tapis de bain | Tapis de bain |
| | Poubelle étanche | Poubelle étanche | Poubelle étanche | Poubelle étanche | Poubelle étanche |
| | Porte papier hygiénique gami + rouleau de réserve | Porte papier hygiénique gami + rouleau de réserve |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | Produits d'hôte : - verre à dents/per- - sonne - portes savonnette - savon (20 g) - sachets hygréniques - bain moussant - shampoings - bonnet de douche - mouchoirs à papier - porte linge | Produits d'hôte : - verre à dents/per- - sonne - portes savonnette - savon (20 g) - sachets hygréniques - bain moussant - shampoings - bonnet de douche - porte linge | Produits d'hôte : - verre à dents/per- - sonne - portes savonnette - savon (20 g) - sachets hygréniques - porte linge | Produits d'hôte : - verre à dents/per- - sonne - portes savonnette - savon (20 g) - sachets hygréniques - porte linge | Produits d'hôte : - verre à dents/per- - sonne - portes savonnette - savon (20 g) - sachets hygréniques - porte linge |
| Suite de luxe : | | | | | |
| superficie (y compris vestibule + salle de bain) | 5 % | 2 % | Facultatif | --- | --- |
| | 50 m ² | 45 m ² | 40 m ² | --- | --- |
| Equipement des suites | - Salon séparé de la chambre - Télévision au salon - Table et 4 chaises - Salle de bain: jacuzzi (douche ou bain) + téléphone dans la salle de bain ou W.C + produits d'hôte de luxe | - Salon séparé de la chambre -Télévision au salon - Table et 4 chaises - Salle de bain: jacuzzi (douche ou bain) + téléphone dans la salle de bain ou W.C + produits d'hôte de luxe | - Salon séparé de la chambre -Télévision au salon - Salle de bain: jacuzzi (douche ou bain) + téléphone dans la salle de bain ou W.C + produits d'hôte de luxe | --- | --- |

3- Personnel

| Rubriques | 5* | 4* | 3* | 2* | 1* |
|---|--|---|---|---|---|
| Langues parlées (réception, bar et restaurant) | Arabe et trois langues étrangères dont l'anglais | Arabe et deux langues étrangères dont l'anglais | Arabe et deux langues étrangères dont l'anglais | Arabe et une langue étrangère | Arabe et une langue étrangère |
| Formation | Plan de formation obligatoire en fonction des besoins (formation continue, stages professionnels, stages de langues.....) et il doit être appliqué | | | | |
| Réception | 80% du personnel formé dans une école hôtelière ou des apprentis avec expérience - 1 chef réception - des réceptionnistes - des chasseurs en nombre suffisant - 1 responsable de nuit - 1 portier | 70% du personnel formé dans une école hôtelière ou des apprentis avec expérience - 1 chef réception - des réceptionnistes - des chasseurs en nombre suffisant - 1 responsable de nuit | 50% du personnel formé dans une école hôtelière ou des apprentis avec expérience - 1 chef réception - des réceptionnistes - des chasseurs en nombre suffisant - 1 responsable de nuit | 30% du personnel formé dans une école hôtelière ou des apprentis avec expérience - 1 réceptionniste - 1 gardien de nuit | 20% du personnel formé dans une école hôtelière ou des apprentis avec expérience - 1 réceptionniste - 1 gardien de nuit |
| Etages : | | | | | |
| Femme de chambre ou valet - le jour - la nuit | - 1/15 chambres occupées - 2 | - 1/20 chambres occupées - 1 | - 1/25 chambres occupées | - 1/30 chambres occupées | - 1/30 chambres occupées |
| Gouvernante | 1 | 1 | 1 (responsable d'étage) | ----- | ----- |
| Aide Gouvernante | - 1 / 150 chambres occupées | - 1 / 160 chambres occupées | - 1 / 200 chambres occupées (responsable adjoint) | ----- | ----- |
| Bar (pour les hôtels dotés de bar) : | | | | | |
| Barman | 1/ service et par bar | 1/ service et par bar | 1/ service et par bar | 1/ service et par bar | 1/ service et par bar |
| Commis de bar | 1/ 30 clients | 1/ 60 clients | 1/ 70 clients | 1/ 100 clients | 1/ 100 clients |
| Restaurant (pour les hôtels dotés de restaurant) | | | | | |
| Serveur | 1/ 20 clients | 1/ 24 clients | 1/ 28 clients | 1/ 32 clients | 1/ 32 clients |

| | | | | | |
|---|--|--|--|-------------------|-------------------|
| Chef de brigade | 1 / 60 clients | 1 / 100 clients | 1 / 120 clients | 1 / 120 clients | 1 / 120 clients |
| Maître d'hôtel ou directeur de salle ou directeur de restaurant | 1 / restaurant | 1 / restaurant | 1 / restaurant | ----- | ----- |
| Cuisine | | | | | |
| Chef de cuisine | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Sous chef de cuisine | 1 | 1 | 1 | > 200 lits : 1 | > 200 lits : 1 |
| Chef pâtissier | 1 | 1 | > 200 lits : 1 | > 400 lits : 1 | > 400 lits : 1 |
| Cuisinier ou commis de cuisine ou chef partie | < 200 lits : 6 entre 200 et 400 lits : 7 > 400 lits : 9 | < 200 lits : 5 entre 200 et 400 lits : 6 > 400 lits : 8 | < 200 lits : 4 entre 200 et 400 lits : 5 > 400 lits : 7 | Selon les besoins | Selon les besoins |
| Plongeur | 1 (avec lave vaisselle en bon état de fonctionnement) | | | | |
| Les locaux du personnel (se référer à la réglementation en vigueur) | <ul style="list-style-type: none"> - Superficie : 0,35 m² / lit - Bloc sanitaire pour hommes et un autre pour femmes avec douche et W.C en nombre suffisant conformément à la législation en vigueur dans le domaine du travail - Vestiaires avec casiers personnels - Salle de repos - Réfectoire (superficie : 0,25 m² / lit) - Tenues de travail propres et en bon état dont le renouvellement est assuré tous les deux jours et à chaque fois qu'il est nécessaire. - Le renouvellement des tenues blanches doit être quotidien et à chaque fois qu'il est nécessaire. - État de santé du personnel : visites médicales périodiques, examens et analyses corprologiques et parasitologiques, respect de l'hygiène corporelle et vestimentaire. | | | | |

4- Services :

| Rubriques | 5* | 4* | 3* | 2* | 1* |
|------------------------------------|---|---|--|---|---|
| Service petit déjeuner | - Buffet de petit déjeuner ou offre équivalente jusqu'à 11 h. - Service obligatoire dans les chambres | - Buffet de petit déjeuner ou offre équivalente jusqu'à 10 h.30 - Service obligatoire dans les chambres | Petit déjeuner varié ou buffet jusqu'à 10 h | Petit déjeuner jusqu'à 10 h | Petit déjeuner jusqu'à 10 h |
| Service dans les chambres | - Boissons et repas légers 24 h / 24 - Mini bar garni dans 100% des chambres | - Boissons et repas légers 12 h / 24 - Mini bar garni dans 100% des chambres | Distributeur de boissons et / ou service dans la chambre de 12 h à 24 h | --- | --- |
| Service de restaurant | - 2 restaurants différents dont un avec offre supérieure présentant 5 plats tunisiens à la carte. - 3 h ou moins par jour pour le repas principal. - Plein service dans les chambres aux heures des repas | - 3 h au moins par jour pour le repas principal - Plein service dans les chambres aux heures des repas | - 2 h au moins par jour pour le repas principal | - 2 h au moins par jour pour le repas principal | - 2 h au moins par jour pour le repas principal |
| Choix des plats | Menu à 4 choix + carte à grand choix y compris des plats tunisiens | Menu à 4 choix + carte à grand choix y compris des plats tunisiens | Menu à 3 choix + carte à grand choix y compris des plats tunisiens | Menu à 3 choix + carte à 3 choix y compris des plats tunisiens | Menu + carte à 3 choix y compris des plats tunisiens |
| Remplacement linge de table | - Nappe en tissu / jour - Napperon en tissu / repas - Serviettes en tissu / repas - Serviettes en papier de qualité pour le petit déjeuner | - Nappe en tissu / jour - Napperon en tissu / repas - Serviettes en tissu / repas - Serviettes en papier de qualité pour le petit déjeuner | - Nappe en tissu / jour - Napperon en tissu / repas - Serviettes en tissu ou en papier / repas | - Nappe en tissu / jour - Napperon / repas - Serviettes en tissu ou en papier / repas | - Nappe en tissu / jour - Napperon / repas - Serviettes en tissu ou en papier / repas |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|
| Remplacement du linge et des produits d'accueil | Draps et taies d'oreiller quotidiennement et à chaque fois qu'il est nécessaire | Changement du linge de bain et de toilette, savon, bain moussant et shampooing quotidiennement et sur demande | Draps et taies d'oreiller 3 fois par semaine à chaque fois qu'il est nécessaire | Changement du linge de bain et de toilette, quotidiennement et sur demande | Draps et taies d'oreiller 2 fois par semaine à chaque fois qu'il est nécessaire | Changement du linge de bain et de toilette, tous les 2 jours et sur demande |
| | Changement du linge de bain et de toilette, savon, bain moussant et shampooing quotidiennement et sur demande | Changement du linge de bain et de toilette, savon, bain moussant et shampooing quotidiennement et sur demande | Changement du linge de bain et de toilette, quotidiennement et sur demande | Changement du linge de bain et de toilette, tous les 2 jours et sur demande | Changement du linge de bain et de toilette, tous les 2 jours et sur demande | Changement du linge de bain et de toilette, tous les 2 jours et sur demande |
| Remplacement du linge et des produits d'accueil à chaque arrivée d'un nouveau client | | | | | | |
| Lavage et repassage du linge client | Restitution dans les 12h du linge remis le matin à partir de 9h | Restitution dans les 12h du linge remis le matin à partir de 9h | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | Coffre - fort à la réception | Coffre - fort à la réception | Coffre - fort à la réception | Coffre - fort à la réception | Coffre - fort à la réception | Coffre - fort à la réception |
| Service dépôt Coffre - fort | - 100% des chambres avec coffre - fort | - 50% des chambres avec coffre - fort ou casiers individuels à la réception | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 100% des chambres avec ligne directe 24h / 24 et service central 24 / 24 | 100% des chambres et service central 24 / 24 | 100% des chambres et service central 24 / 24 | 100% des chambres et service central 24 / 24 | 100% des chambres et service central 24 / 24 | 100% des chambres et service central 24 / 24 |
| Service téléphone | Quotidien | Quotidien | Quotidien | Quotidien | Quotidien | Quotidien |
| Service postal | A la réception | A la réception | A la réception | A la réception | A la réception | A la réception |
| Service photocopie-fax | Requis | Requis dans un centre d'information |
| Connexion Internet dans les chambres | Arabe + autres langues | Arabe + autres langues | Arabe + autres langues | Arabe + autres langues | Arabe + autres langues | Arabe + 2 ème langue |
| Indication des services et des commodités | -Garde médicale 24h/24 (médecin conventionné) -Boite à pharmacie équipée et disponible 24h/24 avec une personne qualifiée parmi les employés de l'hôtel pour fournir les premiers soins | -Garde médicale 24h/24 (médecin conventionné) -Boite à pharmacie équipée et disponible 24h/24 avec une personne qualifiée parmi les employés de l'hôtel pour fournir les premiers soins | -Garde médicale 24h/24 (médecin conventionné) -Boite à pharmacie équipée et disponible 24h/24 avec une personne qualifiée parmi les employés de l'hôtel pour fournir les premiers soins. | -Garde médicale 24h/24 (médecin conventionné) -Boite à pharmacie équipée et disponible 24h/24 avec une personne qualifiée parmi les employés de l'hôtel pour fournir les premiers soins. | -Garde médicale 24h/24 (médecin conventionné) -Boite à pharmacie équipée et disponible 24h/24 avec une personne qualifiée parmi les employés de l'hôtel pour fournir les premiers soins. | -Garde médicale 24h/24 (médecin conventionné) -Boite à pharmacie équipée et disponible 24h/24 avec une personne qualifiée parmi les employés de l'hôtel pour fournir les premiers soins. |
| Service médical | Arabe + autres langues | Arabe + autres langues | Arabe + autres langues | Arabe + autres langues | Arabe + 2 ème langue | Arabe + 2 ème langue |
| | -Garde médicale 24h/24 (médecin conventionné) -Boite à pharmacie équipée et disponible 24h/24 avec une personne qualifiée parmi les employés de l'hôtel pour fournir les premiers soins | -Garde médicale 24h/24 (médecin conventionné) -Boite à pharmacie équipée et disponible 24h/24 avec une personne qualifiée parmi les employés de l'hôtel pour fournir les premiers soins. | -Garde médicale 24h/24 (médecin conventionné) -Boite à pharmacie équipée et disponible 24h/24 avec une personne qualifiée parmi les employés de l'hôtel pour fournir les premiers soins. | -Garde médicale 24h/24 (médecin conventionné) -Boite à pharmacie équipée et disponible 24h/24 avec une personne qualifiée parmi les employés de l'hôtel pour fournir les premiers soins. | -Garde médicale 24h/24 (médecin conventionné) -Boite à pharmacie équipée et disponible 24h/24 avec une personne qualifiée parmi les employés de l'hôtel pour fournir les premiers soins. | -Garde médicale 24h/24 (médecin conventionné) -Boite à pharmacie équipée et disponible 24h/24 avec une personne qualifiée parmi les employés de l'hôtel pour fournir les premiers soins. |

5- Equipements

| Rubriques | 5* | 4* | 3* | 2* | 1* |
|---|---|---|---|--|--|
| Chauffage central | Requis | Requis | Requis | Requis | Requis |
| Climatisation | Requise | Requise | Requise | --- | --- |
| Isolation thermique et phonique | Requise | Requise | Requise | --- | --- |
| Les hôtels construits avant la promulgation de cet arrêté sont dispensés de l'isolation thermique et phonique | | | | | |
| Maintenance | - Requête 24 / 24 - Contrats et équipes de maintenance pour garantir la continuité et le bon fonctionnement des équipements avec un responsable qualifié | - Requête 24 / 24 - Contrats et équipes de maintenance pour garantir la continuité et le bon fonctionnement des équipements avec un responsable qualifié | - Requête 24 / 24 - Contrats et équipes de maintenance pour garantir la continuité et le bon fonctionnement des équipements avec un responsable qualifié | - Requête | - Requête |
| Surface des ateliers et dépôts - Hôtels urbains - Hôtels balnéaires | - 0.4 m ² / lit - 0.8 m ² / lit | - 0.4 m ² / lit - 0.6 m ² / lit | - 0.3 m ² / lit - 0.4 m ² / lit | - 0.2 m ² / lit - 0.3 m ² / lit | - 0.2 m ² / lit - 0.2 m ² / lit |
| Lingerie - buanderie | - Requête : 0.3 m ² / lit - ou contrat de location de linge | - Requête : 0.3 m ² / lit - ou contrat de location de linge | - Requête : 0.3 m ² / lit - ou contrat de location de linge | - Requête - ou contrat de location de linge | - Requête - ou contrat de location de linge |
| Office d'étage avec eau courante | Par niveau ou bloc | Par niveau ou bloc | Par niveau ou bloc | Par niveau ou bloc | Par niveau ou bloc |

6- Premiers soins et sécurité incendie et de panique

| Rubriques | 5* | 4* | 3* | 2* | 1* |
|---|---|----|----|----|----|
| Remarque : se référer à la réglementation en vigueur | <ul style="list-style-type: none"> - Présenter une étude de sécurité incendie et de panique à la réalisation du projet approuvée par les services de la protection civile. - Présenter une attestation de sécurité en cours de validité. - Présenter des attestations de la conformité des installations techniques dérivées par un bureau de contrôle spécialisé. - Un plan d'urgence approuvé par la protection civile. - Désigner une équipe d'intervention préliminaire parmi les employés de l'hôtel formés pour fournir les premiers soins et qui soit dirigée par un responsable de sécurité. | | | | |

7- Les mesures de sûreté

| Rubriques | 5* | 4* | 3* | 2* | 1* |
|-----------|---|----|----|----|----|
| | <p>La mise en place d'un programme en collaboration avec les services de sûreté régionale qui doit prendre en considération notamment:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la protection de toutes les issues de l'hôtel - la protection des locaux sensibles à l'intérieur de l'hôtel - l'obligation de port de badges avec photo et identité pour tous les agents - La tenue d'un manuel de procédures de sécurité à suivre en cas d'accident nécessitant l'intervention et ce en collaboration avec les services de la sûreté nationale et de la protection civile. <p>* La mise en place d'un programme annuel de formation de l'équipe de sécurité visé par les services concernés</p> <p>* L'obligation de l'affectation d'un chef de sécurité formé et ayant une expérience dans le domaine pour les hôtels 4* et 5*.</p> | | | | |

8- Hygiène de sécurité des aliments et environnement

| Rubriques | 5* | 4* | 3* | 2* | 1* |
|-----------|----|----|----|----|----|
| | | | | | |

Les locaux doivent être situés dans des zones exemptes d'odeurs désagréables, de fumée, de poussière ou autres contaminants.

- Locaux fonctionnels permettant l'installation des différents équipements et la circulation aisée des employés.
- La conception des locaux et des différentes parties doit tenir compte du principe de la marche en avant des produits alimentaires et de séparation entre les secteurs souillés et propres d'une part et du chaud et du froid d'autre part
- Aération naturelle ou mécanique suffisante.
- Système d'aspiration et extraction mécanique
- Eclairage naturel ou artificiel suffisant
- Séparation et climatisation des locaux sensibles y compris le local poubelles.
- Le plafond doit être conçu et fini de façon à empêcher l'accumulation des saletés et à réduire au minimum la condensation de vapeur, de couleur claire et facile à entretenir
- Revêtement des parois des murs par une matière lisse et facilement lavable (hauteur de deux mètres au moins)
- Revêtement du sol en carrelage antidérapant de couleur claire facile à nettoyer et à désinfecter.
- Sol permettant l'écoulement des eaux vers les orifices d'évacuation
- Réseau d'évacuation des eaux usées hermétique
- Poubelles avec fermeture hermétique maintenu constamment propres.
- Le matériel doit être installé de manière à:
 - ▶ Permettre un entretien et un nettoyage convenables
 - ▶ Fonctionner conformément à l'usage qui lui est destiné
 - ▶ Faciliter l'adoption de bonnes pratiques d'hygiène
- Utilisation de tables de travail et d'éléments de rangement en matière inoxydable facile à nettoyer et à désinfecter
- Disposition d'éléments de froid positifs et/ ou négatifs adaptés en volume et en nombre suffisants pour conserver séparément les différentes catégories de produits alimentaires.
- Ces éléments doivent être munis d'indicateur de température.
- Utilisation de cellules de refroidissement rapide
- Installation de lave-mains à commande non manuelle à l'entrée principale de la cuisine et dans les locaux sensibles. Ces lave-mains doivent être munis de distributeur de savon liquide de bactéricide et d'un sèche-mains électrique ou de porte serviettes à usage unique.

| | |
|----------------------------------|--|
| Dennées alimentaires | <ul style="list-style-type: none"> - Approvisionnement: Les produits doivent comporter les délais de consommation, leur marque de salubrité et d'une attestation en cas de besoin. - Manipulation (respect des bonnes pratiques d'hygiène) - Stockage et conservation (sectorisation, DLC,DLUO,FIFO) - Il est interdit aux hôtels 4*et 5* d'utiliser les bouteilles d'eau minérale ou de boissons gazeuses en plastique. Toutefois, il est autorisé d'utiliser les bouteilles en plastique dans les hôtels 1*,2*,3* ainsi que sur les plages et les piscines des hôtels 4* et 5* à condition de prévoir des lieux de stockage permettant le prélevement par des agents spécialisés. |
| Distribution des aliments | <ul style="list-style-type: none"> - Respect de la liaison chaude et utilisation d'équipement permettant le maintien de la température à plus 63°C - Respect de la liaison froide de manière à maintenir la température à moins 10° C. |
| Nettoyage et désinfection | <p>Un plan permanent de nettoyage et de désinfection de l'ensemble des locaux y compris du bloc du personnel, des équipements, des surfaces et du matériel par des produits approuvés par les services du ministère de la santé publique.</p> |
| Formation | <p>Plan de formation et de recyclage continus</p> |
| Eaux | <ul style="list-style-type: none"> - Alimentation en eau courante potable chaude et froide - Surveillance de la qualité des eaux |
| Auto-contrôle | <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un système d'assurance qualité (type H.A.C.C.P) permettant de: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Identifier toutes les étapes des opérations qui sont décisives pour la sécurité des aliments ▶ Mettre en oeuvre des procédures de contrôle efficaces à chacune de ces étapes ▶ Assurer le suivi des procédures de contrôle pour assurer leur efficacité continue ▶ Passer en revue les procédures de contrôle périodiquement et chaque fois que les opérations changent ▶ Affectation d'un responsable spécialisé chargé de l'application des règles et conditions d'hygiène dans les hôtels 3*, 4* et 5* - registre sanitaire tenu à jour - Surveillance de la qualité des aliments |
| Environnement | <ul style="list-style-type: none"> - Evacuation hygiénique des ordures liquides et solides conformément aux bonnes règles d'hygiène et d'environnement. - Entretien des bacs à graisses - Lutte contre les insectes et les rongeurs et autre vecteur nuisible par des produits approuvés par les services du ministère de la santé publique. - Entretien des espaces verts - Parking (aménagement, éclairage et entretien) - Maîtrise scientifique de la population féline |

| Rubriques | 5* | 4* | 3* | 2* | 1* |
|-----------------|---|----|----|----|----|
| Piscines | <ul style="list-style-type: none"> - Préposé au traitement et à l'entretien des piscines - L'eau doit subir des opérations de filtration et de désinfection (6.9 < PH<7.8) (0.4 < Chlore actif <1.4) avec un registre de contrôle à jour - Abords des bassins antidérapants - Indication des profondeurs - Echelles et / ou rampes de sécurité en cas d'escaliers - Les bouches d'aspiration doivent être protégées - Panneaux de sensibilisation des baigneurs - Bouées de sauvetage munies de cordes - Douches - Sanitaires piscine - Maîtres nageurs en nombre suffisant de 7h à 19h (piscine et plage) - Des plaques indicatives pour les clients , des horaires où il y a des maîtres nageurs à la piscine et la plage | | | | |

9- Normes quantitatives du linge : (en circulation et en stock)

| Rubriques | 5* | 4* | 3* | 2* | 1* |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Drap de lit | 6 pour chaque lit | 6 pour chaque lit | 6 pour chaque lit | 4 pour chaque lit | 4 pour chaque lit |
| Taie d'oreiller | 4 pour chaque lit | 3 pour chaque lit | 3 pour chaque lit | 2 pour chaque lit | 2 pour chaque lit |
| Couverture laine | 3 par chambre double |
| Couvre lit | 1 par lit |
| Alaise (protège matelas) | 3 par chambre double |
| Descente de lit à défaut de moquette | 1 pour chaque lit | 1 par chambre |
| Drap de bain | 5 pour chaque lit | 4 pour chaque lit | 3 pour chaque lit | 2 pour chaque lit | 2 pour chaque lit |
| Serviette éponge de toilette | 5 pour chaque lit | 4 pour chaque lit | 3 pour chaque lit | 2 pour chaque lit | 2 pour chaque lit |
| Serviette Nid d'abeille | 5 pour chaque lit | 4 pour chaque lit | ----- | ----- | ----- |
| Descente de bain | 3 par chambre | 3 par chambre | 3 par chambre | 2 par chambre | 2 par chambre |

10- Normes quantitatives du matériel de restaurant : (en circulation et en stock)

| Rubriques | 5* | 4* | 3* | 2* | 1* |
|--------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Assiette | 14 / chaise | 14 / chaise | 12 / chaise | 10 / chaise | 10 / chaise |
| Corbeille à pain | ----- | ----- | ----- | 3 pour 2 tables | 3 pour 2 tables |
| Coupe à glace | 3 pour 2 chaises | 3 pour 2 chaises | 1/ chaise | 1/ chaise | 1/ chaise |
| Cuillère à entremet | 3 pour 2 chaises |
| Fourchette à entremet | 3 pour 2 chaises |
| Couteau à entremet | 3 pour 2 chaises |
| Grande cuillère | 3 pour 2 chaises |
| Grande fourchette | 3 pour 2 chaises |
| Fourchette à poisson | 3 pour 2 chaises | 3 pour 2 chaises | 3 pour 2 chaises | ----- | ----- |
| Couteau à poisson | 3 pour 2 chaises | 3 pour 2 chaises | 3 pour 2 chaises | ----- | ----- |
| Cuillère à café | 3 pour 2 chaises |
| Salière | 3 pour 2 tables |
| Poivrière | 3 pour 2 tables |
| Mélange (huile, vinaigre, moutarde) | 1 pour 2 tables | 1 pour 3 tables | 1 pour 4 tables | 1 pour 6 tables | 1 pour 6 tables |
| Verre à eau | 2 pour 1 chaise |
| Verre à jus | 2 par chaise | 3 pour 2 chaises | 1 par chaise | ----- | ----- |
| Verre à vin | 5 par chaise | 4 par chaise | 3 par chaise | 2 par chaise | 2 par chaise |
| Sceau à glace | 1 pour 2 tables | 1 pour 3 tables | 1 pour 4 tables | 1 pour 10 tables | 1 pour 10 tables |
| Nappe | 4 par table | 4 par table | 2 par table | 2 par table | 2 par table |
| Napperon | 6 par table | 4 par table | 4 par table | 2 par table | 2 par table |
| Serviette | 6 par chaise | 6 par chaise | 6 par chaise | 4 par chaise | 4 par chaise |
| Molleton de table | 3 pour 2 tables |
| Sceau à vin et à champagne | 1 pour 6 tables | 1 pour 10 tables | ----- | ----- | ----- |

11- Normes quantitatives du petit matériel en bar : (en circulation et en stock)

| Rubriques | 5* | 4* | 3* | 2* | 1* |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Verre à soda | 1 par chaise |
| Verre à bière | 2 par chaise | 2 par chaise | 2 par chaise | 1 par chaise | 1 par chaise |
| Verre à apéritif | 1 par chaise | 1 par chaise | 1 par chaise | 1 par 2 chaises | 1 par 2 chaises |
| Verre à whisky | 1 par chaise | 1 pour 2 chaises | 1 pour 3 chaises | 1 pour 4 chaises | 1 pour 4 chaises |
| Verre à liqueur | 1 par chaise | 1 pour 2 chaises | 1 pour 3 chaises | 1 pour 4 chaises | 1 pour 4 chaises |
| Verre à cognac | 1 par chaise | 1 pour 2 chaises | 1 pour 3 chaises | 1 pour 4 chaises | 1 pour 4 chaises |
| Verre à jus | 1 pour 2 chaises |
| Verre à cocktail | 1 pour 3 chaises | 1 pour 4 chaises | 1 pour 5 chaises | 1 pour 10 chaises | 1 pour 10 chaises |
| Flûte ou coupe à champagne | 1 pour 2 chaises | 1 pour 2 chaises | 1 pour 2 chaises | 1 pour 4 chaises | 1 pour 4 chaises |
| Tasse/sous tasse à moka | 1 par chaise |
| Grande tasse / sous tasse (thé / café / crème) | 1 pour 2 chaises |
| Pot à thé individuel | 1 pour 10 chaises |
| Pot à lait individuel | 1 pour 10 chaises |

